

資訊科技及通訊業標準說明

能力單元

1. 名稱	有效地傾聆所有持份者
2. 編號	ITSWG513A
3. 應用範圍	就有關軟件開發，維持及服務供應的企業通信，如用戶要求及項目合約，作為接收者，在工作組通信過程中，就商業通信，在工作小組溝通過程中作為接收者，有效地傾聽所有持份者有關軟件開發，維持及服務供應的技術資訊，例如用戶的要求及軟件項目/服務協議合約 [通用技能 - 溝通技巧]
4. 級別	5
5. 學分	2
6. 能力	<p align="center"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 熟悉聆聽的行為表現</p> <p>有能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 瞭解在雙向交流過程聆聽的角色，並在互動期間採取 '他人中心'的方法 ▪ 認識真誠聆聽的潛在好處，例如 <ul style="list-style-type: none"> ➢ 獲得尊敬、和諧和信任 ➢ 創造更好的自我形象 ➢ 觀察和學習某些我們可能不知道的事 ▪ 瞭解聆聽包括聽取、理解和評估收到的消息，並對提供的資訊作出沒有偏見的回應 ▪ 認識到聆聽有被動、選擇性或主動模式，而主動聆聽是首選的模式 ▪ 意識到主動聆聽要專注和集中；而學習聆聽的技能需要時間和實踐

